

## Calidad de la atención en una institución pediátrica

*Quality of Care in a Pediatric Hospital*Eloy Margarita Aguilar<sup>1</sup>, Martha Leticia Mena Hernández<sup>2</sup>, Josefina Villanueva González<sup>3</sup>

## RESUMEN

**Introducción:** Este trabajo es el resultado de un estudio que se realizó con el objetivo de conocer la situación de la calidad de atención en un Hospital pediátrico de tercer nivel en el área de consulta externa.

**Material y métodos:** Se realizó un estudio transversal en el periodo de enero a julio de 2016 mediante una encuesta por entrevista personalizada a familiares de pacientes del Hospital Infantil de México quienes asistieron a la consulta externa, en la cual se preguntaron aspectos relacionados con la atención otorgada por el personal de enfermería.

**Resultados:** Se incluyó un total de 400 usuarios. La edad de los participantes fue entre 18 y 56 años, con escolaridad de secundaria o menor en 66% (n=264). La mitad de los usuarios refirieron que la enfermera correspondiente se presentó y en la gran mayoría de los casos los saludó cordialmente; además les explicó los trámites que debían realizar. A pesar de que el 80% de los usuarios sabía que podía emitir alguna queja por maltrato por parte del personal del hospital, el 71% no identificaba donde realizarla.

**Conclusiones:** Aunque en general el trato de las enfermeras a los familiares de los pacientes fue buena, se debe implementar un programa de seguimiento y capacitación para el personal de salud involucrado en el trato directo con los familiares y pacientes.

**Palabras clave:** calidad en la atención, enfermería, pediatría.

## ABSTRACT

**Introducción:** To know the situation of quality of care in a third level pediatric hospital in the area of external consultation

**Material and Methods:** A cross-sectional study was conducted between January and July of 2016 through a personalized interview survey of family members of the Hospital Infantil de México who attended the outpatient clinic and asked questions related to the care given, focused on the area of nursing.

**Results:** A total of 400 users were included. The age of participants was between 18 and 56 years old, with a high school education or lower in 66% (n = 264). Half of the users reported that the nurse was present and in the vast majority of cases I cordially greet them; In addition to explaining the procedures that had to be carried out. Despite the fact that up to 80% of users knew that they could complain about maltreatment by hospital staff, up to 71% did not identify where to perform it.

**Conclusions:** In general, the treatment of the nurse to the relatives of the patients was good. A monitoring and training program should be implemented for health personnel involved in dealing directly with the family member and the patient.

**Keywords:** quality of care, nursing, pediatrics.

<sup>1</sup> Coordinación de Investigación en Enfermería, Hospital Infantil de México Federico Gómez. México.

<sup>2</sup> Coordinación de Supervisión Clínica en Enfermería, Hospital Infantil de México Federico Gómez. México.

<sup>3</sup> Coordinación de Enseñanza en Enfermería, Hospital Infantil de México Federico Gómez. México.

Correspondencia: Mtra. Eloy Margarita Aguilar. Coordinación de Investigación en Enfermería, Hospital Infantil de México Federico Gómez. Dr. Márquez #162, colonia Doctores, delegación Cuauhtémoc. C.P. 06720, Ciudad de México, México. Correo electrónico: maromayou@hotmail.com .

## Introducción

Hablar de calidad comprende diversas acepciones, cuya diferencia radica en el objetivo de quien espera y quien ofrece un producto o servicio. Los principales avances en esta área son los aportados por los llamados "pioneros en calidad", como W.A. Stewart,<sup>1</sup> quien introdujo las técnicas estadísticas aplicadas a la calidad; el Dr. Joseph Juran<sup>2</sup>, que estableció la trilogía de la calidad: planeación, control y mejora, y E. Deming<sup>3</sup>, quien planteó establece 14 puntos para mejorar la calidad, entre los que se pueden mencionar: ser constante en el propósito de mejora, instituir la capacitación en el trabajo, mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y servicio, desterrar el terror en la organización, derribar barreras entre departamentos e instituir el liderazgo (orientar y animar a la gente a hacer mejor su trabajo). La calidad es responsabilidad de todos, y la forma de identificar los problemas puede ser mediante una herramienta llamada diagrama causa efecto, o "espinas de pescado", la cual comprende 4 o 5 puntos centrales: mano de obra, material, maquinaria, método y medio ambiente; también sugiere establecer los círculos de calidad, que favorecen la integración de equipos comprometidos.<sup>4</sup>

Según la economía política,<sup>5</sup> un servicio es un producto derivado del trabajo humano, cuya finalidad es la satisfacción de necesidades y no se presenta como un bien material. En las instituciones de salud, como es el caso del Hospital Infantil de México Federico Gómez [HIMFG], se han establecido estándares de atención, que incluyen la confianza (el personal de enfermería que brinda atención es altamente calificado y certificado), puntualidad (el tiempo máximo para recibir la consulta es de 15 minutos), amabilidad (el personal siempre se dirige a los pacientes por su nombre), cortesía (los pacientes y sus familiares pueden asistir al área de entretenimiento, en donde los niños eligen entre ver películas, solicitar libros ó realizar manualidades de forma gratuita), seguridad (los pacientes menores de edad, siempre reciben la consulta en presencia del familiar).<sup>6</sup>

Los estándares mencionados son evaluados mediante encuestas para verificar si se han cumplido o si existen deficiencias y, de ser así, elaborar programas de mejora en la práctica.

Desde la década de 1990, el HIMFG se han realizado acciones para la evaluación de la calidad; en un principio fueron entrevistas semanales en la dirección

médica para solicitar la opinión de los usuarios (padres de los pacientes) respecto de la atención otorgada por el personal del hospital, tanto del área de hospitalización como de consulta externa. Actualmente hay de buzones en diferentes áreas para que los usuarios emitan felicitaciones ó quejas y el departamento de calidad aplica encuestas con el mismo objetivo. El objetivo de este estudio fue conocer la situación de la calidad de atención en un hospital pediátrico de tercer nivel en el área de consulta externa.

## Material y métodos

Se realizó un estudio transversal en el periodo de enero a julio de 2016 mediante una encuesta por entrevista personalizada a familiares de pacientes del HIMFG, quienes asistieron a la consulta externa, en la cual se preguntaron aspectos relacionados con la atención otorgada por el personal de enfermería. Es importante resaltar que en área de consulta externa quien hace el primer contacto con los pacientes es la enfermera. Los puntos que incluyeron las preguntas de la encuesta son si la enfermera se presentó, si saludó cordialmente, si explicó los requisitos para recibir atención, si se dirigió al paciente por su nombre, si explicó los trámites a seguir para otros servicios, si trató con delicadeza al niño y si brindó orientación acerca de la prevención de caídas. Asimismo, para verificar el involucramiento del familiar en la consulta del paciente, se preguntó si sabían del tiempo de tolerancia para llegar a consulta y de lo que sucedía si no llegaban a tiempo.

En la búsqueda de la satisfacción de las enfermeras, también se preguntó si emitían felicitaciones para ellas.

Para identificar si el familiar sabía que podía emitir quejas por algún maltrato por parte del personal, se hizo una pregunta dirigida de este punto y otra acerca del lugar donde pudieran realizarla.

Cabe mencionar que se incluyó a los familiares de los niños que acudieron a las 39 consultas de especialidad, entre las que se encuentran: alergia, estomatología, dermatología, neumología, nefrología, neurología, oncología, clínica de inmunodeficiencias, cardiología, neurología, cirugía, adolescentes, gastroenterología, endocrinología, neurocirugía y pediatría general. Fueron excluidos: familiares de pacientes que procedían de servicios de hospitalización.

Los datos obtenidos, fueron analizados en el programa SPSS Versión 22.

### Resultados

Se incluyó un total de 400 usuarios del hospital a los que se les realizó la encuesta por entrevista, y ninguno se negó a participar. La edad de los participantes fue entre 18 y 56 años, de los cuales la gran mayoría (90% n=360) eran adultos jóvenes, esto sobre todo debido a que eran usuarios de un hospital pediátrico y más de la mitad de los sujetos (66% n=264) tenían escolaridad de secundaria o menor. (Tabla 1).

	n=400
<b>Rangos de edad</b>	
18-25	58 (14.5)
26-35	174 (43.5)
36-40	128 (32)
46-55	29 (7.3)
>56	11 (2.7)
<b>Escolaridad</b>	
Sin escolaridad	12 (3)
Primaria	80 (20)
Secundaria o técnico	172 (43)
Preparatoria	92 (23)
Licenciatura	40 (10)
Posgrado	4 (1)

Tabla 1. Edad y escolaridad de los usuarios que participaron en la encuesta.

Con respecto a las preguntas que se aplicaron enfocadas en el trato que la enfermera les otorgó antes y después de la consulta médica, la mitad de los usuarios refirieron que la enfermera se presentó y en la gran mayoría de los casos los saludó cordialmente. Un punto importante, que se destaca de esta encuesta es que hasta en el 84% los usuarios refirieron que la enfermera les explicó los trámites a seguir para otros servicios, pero solo en el 53% contestaron que la enfermera trató con delicadeza a su hijo. (Figura 1).

Con respecto a que tan involucrado estaba el familiar con el reglamento para la atención de su paciente en la consulta externa en la consulta, la gran mayoría (74% n=296) sabía que sucedía si no llegaba a tiempo y (80% n=320) conocía la tolerancia en tiempo para llegar a consulta. Por otro lado, hasta el 60% (n=240) de los usuarios refirió emitir felicitaciones al personal. A pesar de que hasta el 80% de

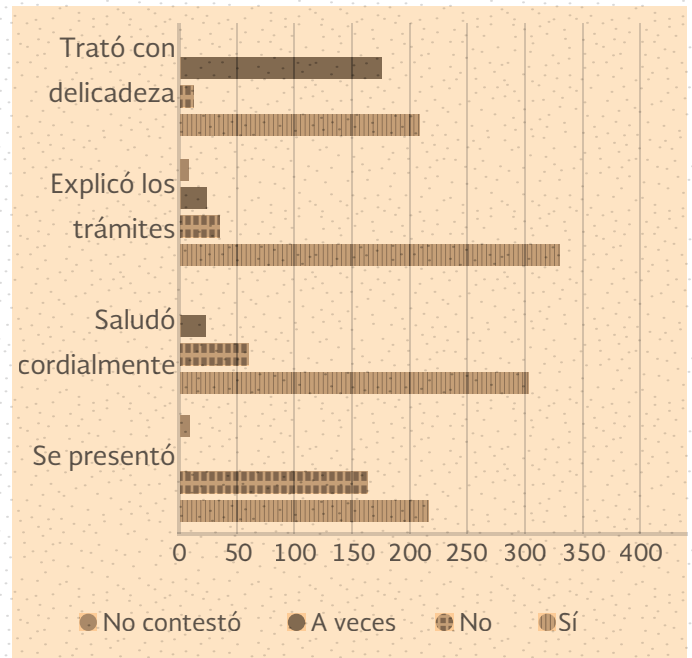


Figura 1. Resultados de las preguntas sobre la atención de la enfermera que los recibió.

los usuarios sabía que podía emitir alguna queja por maltrato por parte del personal del hospital, hasta el 71% no identificaba donde realizarla. (Figura 2).

Posterior al realizar esta encuesta y tener los resultados, se realizaron dos cursos sobre Técnicas de Atención al Cliente<sup>7</sup> y se hizo otra medición, mejorando en un 10% en general.

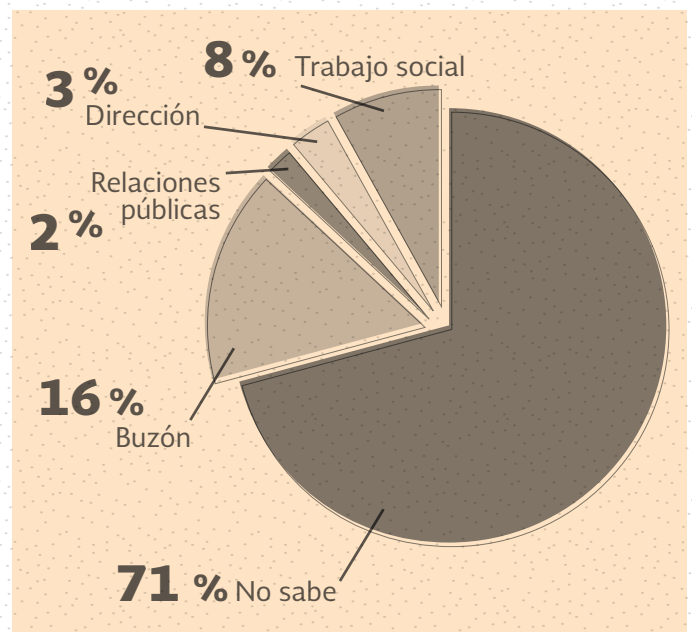


Figura 2. Respuesta de los usuarios sobre donde emitir alguna queja por maltrato del personal del hospital.

## Discusión

De acuerdo a nuestros resultados y las características de nuestra población en donde la escolaridad era relativamente baja, esto no evito que fueran capaces de emitir juicios en relación con la atención otorgada.<sup>8</sup> Si bien se aprecia que en general la atención es buena, el hecho de que casi la mitad de los usuarios perciban que el trato que reciben sus hijos por las enfermeras no es con delicadeza, nos debe llamar la atención y realizar un monitoreo continuo y sensibilización a las enfermeras con respecto a esta área, la cual fue de las peores calificadas.

Previo a este estudio, del archivo de la oficina de Enfermeras (documentos enviados por el Departamento de Relaciones Públicas 2013; Quejas y Sugerencias derivadas de encuesta al egreso del paciente) se realizó una revisión de quejas emitidas en Consulta externa y hospitalización en un período de 6 meses, en donde se encontró un total de 27 quejas, contrastando con 31 felicitaciones. Es importante mencionar que, dentro de las quejas emitidas, los familiares refieren que en momentos no está la enfermera, desconocen que en ocasiones deben acudir al archivo para solicitar expedientes, resultados de laboratorio, entre otras cosas. Con respecto a estos datos, la enfermera mejoró la parte en donde explica al familiar los trámites que debe seguir y que la gran mayoría de los entrevistados lo perciba así, nos habla de una capacidad de mejora y aprendizaje adecuada en el personal de este hospital.

En un estudio realizado por Ramirez T y cols,<sup>9</sup> encontraron que el 81.2% de los usuarios de un hospital percibieron que la atención fue buena, destacando como principal el trato personal. En la encuesta que nosotros evaluamos, fue enfocada al trato que daba la enfermera, lo cual no abarca la atención de todo el personal de salud, la cual de acuerdo a la entrevista en general fue buena.

Por otro lado, posterior a realizar una capacitación con los resultados obtenidos, es bueno identificar que existió una mejora, pero para continuar con esto se deberían realizar cursos de capacitación sobre técnicas de atención al cliente, además de cursos centrado en el personal de salud sobre motivación, autoestima, identificación de necesidades y trato digno.<sup>10-11</sup>

## Conclusiones

En general el trato de la enfermera a los familiares de los pacientes fue buena, con excepción de la percepción que tuvieron con respecto al trato con delicadeza de la enfermera sobre el paciente. Se debe implementar un programa de seguimiento y capacitación para el personal de salud involucrado en el trato directo con el familiar y el paciente.

## Referencias

1. Bayart D. Walter Andrew Shewhart, Statisticians of the Centuries New York: Springer (ed. C. C. Heyde y E. Seneta); 2001. p. 398-401.
2. Juran, Joseph M., Architect of Quality: The Autobiography of Dr. Joseph M. Juran (1 edición), New York City: McGraw-Hill; 2004. p. 261-275
3. Ronald MD, Clifford L. Circling back: Clearing up myths about the Deming cycle and seeing how it keeps evolving. *Quality Progress* 2010;43(11): 21-28.
4. Watson G. The Legacy Of Ishikawa. *Quality Progress* 2004; 37(4):54-57
5. Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo-Técnicas de Servicio Interno-UDAG-/01-1997
6. Ávalos GMI. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud: consideraciones teóricas y metodológicas. *Calidad y Gestión de Servicios de Salud*. 2010; 9(1):9-10.
7. Albrecht K. Servicio al cliente interno: como solucionar crisis de liderazgo en la gerencia intermedia. Barcelona: Paidós Iberica; 1992. 288 p.
8. Hernández-Torres F, Cáliz-Morales A, Santos-García J. Toro. Percepción de los profesionales de la salud sobre la calidad de la atención en México. En *La Calidad de la Atención a la Salud en México a través de sus Instituciones, 12 años de experiencia* [internet] Mexico: Secretaría de Salud;(2003). p.169-74 [acceso 2017-08-08] disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro\\_02.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro_02.pdf)
9. Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda-Lopez G. Percepción de la Calidad de la Atención en los Servicios de Salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública Méx*. 1998 Ene-Feb;40(1):3-12.
10. Donabedian, A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Pública Méx* 1993;35 (3) :238-247.
11. Donabedian A. Los espacios de la salud: aspectos fundamentales de la organización de la atención médica. Biblioteca de la Salud. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica, 1988:496-546.